

ABSTRAKSI

PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO IJO MONJALI (Skripsi Yusmanto yang di bimbing oleh Drs. Tugiyono, M.Si dan Yuli Liestyana, SE, M.Si)

Salah satu kuliner khas Indonesia adalah soto. Begitu banyak cara penyajian soto di setiap daerah mulai dari soto banjar, soto kudus, soto tangkar, dan yang lainnya. salah satu masakan soto di Kabupaten Sleman yang paling mudah di temui adalah soto sapi. Soto Ijo Monjali merupakan salah satu rumah makan yang menjual kuliner soto sapi. Penelitian ini dilakukan di warung Soto Ijo Monjali. Objek tersebut di pilih karena jumlah pelanggannya bersifat heterogen karena mempunyai kelompok umur yang berbeda-beda dan mereka memiliki pengalaman kuliner yang berbeda pula terhadap suatu produk kuliner soto. dalam hal ini loyalitas pelanggan yang di pengaruhi oleh kepercayaan dan kepuasan. pelanggan yang puas dan memiliki kepercayaan yang tinggi akan menjadi pelanggan loyal yang di tunjukkan dengan pembelian ulang, toleransi harga naik yang mungkin akan terjadi ketika pembelian ulang, bahkan tetap akan merekomendasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*, memakai *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan *sampling* dengan pertimbangan tertentu dengan kriteria Pelanggan yang loyal sebulan datang 3 kali untuk membeli dan menganalisisnya dengan Analisis regresi berganda. Dengan hasil penelitian Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel kepuasan dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Ijo Monjali, Ada pengaruh signifikan kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Ijo Monjali, Ada pengaruh signifikan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Ijo Monjali

Kata Kunci : Kepuasan, kepercayaan, dan Loyalitas.